



Stadt Zürich  
Schutz & Rettung

36. Ausgabe, Dezember 2017

# 24h

Mitarbeitendenmagazin von Schutz & Rettung



## FÜR PROFIS VON PROFIS

An der Höheren Fachschule für Rettungsberufe werden Polizistinnen und Polizisten in Erster Hilfe ausgebildet

## DER SEELSORGER

Roger Müller nimmt sich Zeit und schaut genau hin

## FREUDE AM MENSCHEN

Das Einmaleins der Dienstleistungsorientierung



**AM PULS DER STADTENTWICKLUNG.**  
Die Stadt Zürich wächst und verändert sich, mit ihr auch der bauliche Brandschutz. Eine anspruchsvolle Entwicklung für die Feuerpolizei.

**VERSCHÖNERUNG DER BESONDEREN ART.** Mit dem SRZ-Graffiti erstrahlt die Höhenrettungsanlage in neuem Glanz.



**UNTER EINEM DACH.** Die Feuerwehr und der Rettungsdienst sind ab Februar 2018 am Flughafen im gleichen Gebäude untergebracht. Eine Chance, Erfahrungen zu sammeln, die in die Umsetzung der Standortstrategie einfließen können.



## EDITORIAL/AGENDA

3 Die wichtigsten Events

## IN KÜRZE

4–5 Vermischte SRZ-Meldungen

## IM EINSATZ

6–8 Wenn Polizisten Leben retten

9 Historische Bilder: Hilfe auf Kufen

10–11 Am Puls der Stadtentwicklung mit der Feuerpolizei

## RUND UM SRZ

12–13 Höhenrettungsanlage:  
Neues Ambiente im Hot Pot

14–15 Mitarbeitendenfest:  
Zeitreise in die Roaring Twenties

16 Neuer Löschgigant

17 Gemeinsam unter einem Dach: Feuerwehr und Rettungsdienst ziehen zusammen

18 Datawarehouse: Ordnung im Daten-Dschungel

19 Sieben Fragen an Stadtrat Richard Wolff,  
Vorsteher Sicherheitsdepartement

## PORTRÄT

20–22 Roger Müller: Der SRZ-Seelsorger will die Menschen kennen

## ARBEITEN BEI SRZ

23 Personelles: Neueintritte, Pensionierungen,  
Jubiläen und Gradierungen

24–25 Das Einmaleins der Dienstleistungsorientierung

## BILDER UND GESCHICHTEN

26 Impressionen

27 Toby erzählt: Die Rettung des  
Lausanner Himmelszaubers

**Titelbild:** Gemeinsam im Einsatz  
**Fotograf:** Andreas Eggenberger

## AUGENBLICKE

In unseren Breitengraden spielt das Morgen eine grosse Rolle: der nächste Tag, die nächste Woche oder gar unsere Altersvorsorge. Wir planen, und das ist gut so. Aber was ist mit dem Heute? Oftmals nehmen wir uns für die Augenblicke mit Familie, Freunden und auch mit uns selbst zu wenig Zeit. In unserem durchgetakteten Alltag, zugegeben, auch gar nicht so einfach. Dass sich unsere straffe Planung in einem Augenblick, etwa bei einem Unfall oder Herzinfarkt, auf einen Schlag ändern kann, wirft uns – zumindest für eine Weile – aus der Bahn und zwingt uns, darüber nachzudenken, was wirklich wichtig ist.

In diesen Augenblicken ist es gut zu wissen, dass wir auf professionelle Hilfe zählen können. Die Reportage in dieser Ausgabe des «24h» wirft einen Blick hinter die Kulissen der Höheren Fachschule für Rettungsberufe, wo Blaulichtprofis in Erster Hilfe ausgebildet werden.

Ausserdem lassen wir auf diesen Seiten die schönsten Augenblicke des diesjährigen Mitarbeitendenfests in Bildform nochmals aufleben. Im Porträt erzählt SRZ-Seelsorger Roger Müller von schwierigen und heiteren Augenblicken. Und Berufstretter Toby Merkli nimmt Sie einmal mehr auf einen ganz besonderen Einsatz mit, bei dem es quasi um die Rettung eines «Augenblicks» ging, der später der Lausanner Bevölkerung einen leuchtenden Abend bescherte.

Ich wünsche Ihnen gute Gesundheit und viele genussvolle Augenblicke!



Ivo Bähni  
Chefredaktor «24h»

✉ Feedback: kommunikation.srz@zuerich.ch

## FROHE WEIHNACHTEN!



## FEIERN SIE MIT UNS

**125**  
JAHRE  
**SANITÄT**  
im einsatz am puls von zürich

Am 8. und 9. Juni 2018 feiert Schutz & Rettung in der Bahnhofshalle Zürich ein grosses Jubiläum: 125 Jahre Sanität. Wir laden Sie ein, mit uns eine Zeitreise in die spannende Vergangenheit der Sanität zu machen. Von alten Einsatzmitteln bis hin zur topmodernen Ausrüstung wird alles zu sehen sein. Informationen zu Ausbildung und Berufswahl sowie Aktivitäten für die Kleinsten werden natürlich auch nicht fehlen.

[www.stadt-zuerich.ch/125-jahre-sanitaet](http://www.stadt-zuerich.ch/125-jahre-sanitaet)

## AGENDA 2017/2018

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>31. Dezember</b>        | Silvesterzauber                            |
| <b>16. – 19. Februar</b>   | Züri-Fasnacht                              |
| <b>12. März</b>            | Start SVEB-Ausbildung                      |
| <b>20. März</b>            | Kader- & Offiziersanlass                   |
| <b>29. März – 2. April</b> | Ostern                                     |
| <b>16. April</b>           | Sechseläuten                               |
| <b>1. Mai</b>              | Tag der Arbeit                             |
| <b>4. Mai</b>              | Kadertag Front                             |
| <b>9. – 11. Mai</b>        | Auffahrt                                   |
| <b>14./22. Mai</b>         | Mitarbeitendenanlässe                      |
| <b>17. Mai</b>             | Abschlussfeier Lehrgänge<br>Rettungsberufe |



## SRZ ÜBERNIMMT NOTFALLVERSORGUNG IM CIRCLE

Am Flughafen Zürich entsteht bis Ende 2019 «The Circle». Der Gebäudekomplex auf 180 000 m<sup>2</sup> soll wie eine kleine Stadt funktionieren. Diese bietet Räume zum Arbeiten, für Meetings und Kongresse, für Bildung und Kunst, aber auch für Geschäfte und Restaurants. In einem Gesundheitszentrum wird das Universitätsspital direkt am Flughafen ambulante medizinische Leistungen mit einer Permanence für Notfälle anbieten.

«The Circle» befindet sich auf dem Gebiet der Gemeinde Kloten. SRZ wird die Notfallversorgung von «The Circle» mit Rettungsdienst und Feuerwehr übernehmen. Der Gültigkeitsbereich des bestehenden Outsourcing-Vertrages mit der Flughafen Zürich AG, mit welchem die Stadt Zürich 2007 die Rettungsorganisationen des Flughafens übernommen hat, wird damit erweitert. Der Rettungsdienst von SRZ ist bereits heute vertraglich mit der Notfallversorgung der Klotener Bevölkerung beauftragt. Um die Aufgaben der Berufsfeuerwehr von SRZ zur Feuerwehr Kloten abzugrenzen, haben die Flughafen Zürich AG und die Gemeinde Kloten eine Vereinbarung abgeschlossen. ■

## ZIVILSCHUTZ ERHÄLT BESTNOTE

Am 27. Juni hat das Amt für Militär und Zivilschutz (AMZ) des Kantons Zürich die Zivilschutz-Kompanie Zürich West in der Übung RIFORMA III auf ihre Einsatzbereitschaft getestet. Der Übungsleiter, Severin Bochsler, musste unter anderem aufzeigen, dass er mit dem Controlling-Instrument «Einsatzübung» den Ausbildungsstand der Mannschaft einer Kompanie sowie auch die Führungsfähigkeiten der Kader überprüfen, bewerten und Verbesserungspotenzial feststellen kann. Auch galt es, den Aufgebotsablauf via Einsatzleitzentrale zu festigen. Denn die Zivilschutzorganisationen der Stadt Zürich (ZSO) sind nicht wie die Berufs- und Milizfeuerwehr in Wachen oder Depots stationiert. Deshalb folgt der Aufgebotsablauf keinen fixen Strukturen und erfordert eine flexible Organisation und Disposition. Das aus drei Personen bestehende Inspektionsteam des AMZ bewertete die Leistung der ZSO mit 14 von insgesamt 15 möglichen Punkten zum ersten Mal mit «sehr gut». Dies zeigt, dass sich der Zivilschutz der Stadt Zürich erfolgreich von einer Ausbildungs- in eine Einsatzformation gewandelt hat und mittlerweile sehr gut funktioniert. Es gilt nun, das Resultat in den kommenden Jahren zu bestätigen und noch näher mit der Milizfeuerwehr zusammenzuarbeiten. ■



## JUGENDFEUERWEHR NEU ORGANISIERT

Seit 1994 können Jugendliche im Kanton Zürich das Feuerwehrhandwerk erlernen. Die Jugendfeuerwehr dient der Nachwuchsförderung und ist in Bezirksverbänden organisiert. Infolge des Austritts aus dem Feuerwehrverband der Bezirke Zürich/Dietikon betreibt SRZ ab 2018 die Jugendfeuerwehr für die Stadt Zürich selbstständig. Dadurch kommt es zu einigen Neuerungen: Nach der Basisausbildung bei der Gebäudeversicherung Kanton Zürich (GVZ) vertiefen die Jugendlichen ihre Feuerwehrkenntnisse an jährlichen Übungen. Diese werden neu ausschliesslich von SRZ durchgeführt. Jede Milizkompanie sowie die Berufsfeuerwehr der Standorte

Flughafen und Süd leiten je eine Übung. Diese Übungen sind auf den Wissensstand und das Alter der Jugendlichen ausgerichtet und sollen ihnen so bei Erreichen der Volljährigkeit einen nahtlosen Übertritt in die Milizfeuerwehr ermöglichen. Gleichzeitig senkt die GVZ ab 2018 das Eintrittsalter um ein Jahr auf dreizehn Jahre. ■

[www.stadt-zuerich.ch/jugendfeuerwehr](http://www.stadt-zuerich.ch/jugendfeuerwehr)

## ZU TRÄNEN GERÜHRT



Über fünfzig Jahre ist es her, seit Alice Steinmann als junge Frau der damaligen Besitzerin beim Betrieb der Rössliryttschuel in der Region Luzern ausgeholfen hat. Sie verkaufte unter anderem Billette zum damaligen Preis von 30 Rappen. Die Rössliryttschuel war immer unterwegs – von Chilbi zu Chilbi. Irgendwann hat Frau Steinmann die Ryttschuel aus den Augen verloren. Was geblieben ist, sind die Erinnerungen an diese wunderschöne Zeit.

Nun – etliche Jahrzehnte später – meldete sich Alice Steinmanns Ehemann bei SRZ. Er habe die Rössliryttschuel gesehen und sei sich fast sicher, dass es genau das Modell sei, welches seiner Frau Alice dazumal so viel Freude bereitet habe. Er würde seine Frau gerne mit einem Besuch auf der Rathausbrücke überraschen. Nach kurzer Recherche war klar: Es ist genau diese Rössliryttschuel, die SRZ im Auftrag der Gebauer-Stiftung unterhält. An einem schönen Septembertag entführte Herr Steinmann seine Frau nach Zürich und überraschte sie mit einem Besuch auf der Rathausbrücke, wo «ihre» Rössliryttschuel in voller Pracht stand. Die 70-jährige Luzernerin liess es sich nicht nehmen, ein paar Runden zu drehen und in ihren Erinnerungen zu schwelgen. ■

## ISO 9001: REZERTIFIZIERUNG

Für eine Rettungsorganisation sind die Kundenzufriedenheit sowie die sichere und zuverlässige Leistungserbringung von zentraler Bedeutung. Deshalb überprüft SRZ Prozesse laufend und verbessert diese systematisch. Dabei folgt SRZ dem zertifizierten Qualitätsmanagement-System ISO 9001. Eine besondere Chance zur Verbesserung bieten die alle drei Jahre stattfindenden Rezertifizierungen. Eine solche steht auch nächstes Jahr vom 14. bis 16. März an. Sie wird nach der seit 2015 geltenden Revision ISO 9001:2015 durchgeführt. Diese fordert stärker als bisher die aktive Auseinandersetzung mit Wissen sowie mit den strategischen Chancen und Risiken des Unternehmensumfeldes. ■

## 24 SEKUNDEN

### ZUKUNFTSTAG 2017



Zum ersten Mal haben die beiden Blaulichtorganisationen des Sicherheitsdepartements, die Stadtpolizei und Schutz & Rettung, den Zukunftstag gemeinsam durchgeführt. Rund 200 vom Blaulicht begeisterte Kinder haben mit leuchtenden Augen Feuer gelöscht, Einbrecher gejagt, Türen aufgeknackt und Blutungen gestillt. Wir freuen uns bereits auf das nächste Jahr!

### ERWEITERUNG WACHE SÜD



Die Wache Süd an der Weststrasse soll mit einem Erweiterungsbau ergänzt werden. Neben der Berufsfeuerwehr werden künftig auch der Rettungsdienst und die Milizfeuerwehr Platz auf dem Areal finden. Durch den Umbau und die Instandhaltungsarbeiten möchte SRZ auch die Betriebsabläufe optimieren. Am 10. Mai 2017 hatte der Stadtrat 540 000 Franken zur Durchführung des Architekturwettbewerbs bewilligt und dem Gemeinderat Antrag auf einen Projektierungskredit von 4,3 Millionen Franken gestellt.

Der Gemeinderat folgte dem Antrag einstimmig und setzte mit 117 Ja-Stimmen ein weiteres positives Zeichen für die Umsetzung der Standortstrategie Schutz & Rettung. Am 19. September hat die Startsitzen zum Architekturwettbewerb stattgefunden. Es wurden zehn Teams ausgewählt, die ein Projekt einreichen dürfen.

[www.stadt-zuerich.ch/srz-standortstrategie](http://www.stadt-zuerich.ch/srz-standortstrategie)

Erste Hilfe im Polizeialltag

# WENN POLIZISTEN LEBEN RETTEN

«Polizei rettet mit Defibrillator einer Person das Leben», «Polizisten als Lebensretter». Solche Schlagzeilen liest man, wenn die Polizei erfolgreich Erste Hilfe leisten konnte. Nicole Woodtli, Rettungssanitäterin und Dozentin an der Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB), sorgt dafür, dass Polizistinnen und Polizisten das nötige Rüstzeug dazu bekommen.

Nicole Woodtli ist seit neun Jahren dipl. Rettungssanitäterin. Seit 2012 ist sie zudem Dozierende an der HFRB und unterrichtet die Aspirantinnen und Aspiranten der Zürcher Polizeischule (ZHPS) in Erster Hilfe. Die Idee dahinter ist, den angehenden Polizistinnen und Polizisten die Fähigkeit und das Know-how mitzugeben, um bei Notfällen wie Kreislaufstillstand oder starken Blutungen helfen zu können. Denn sie sind oft zuerst an einem Unfallort, dort, wo die ersten Minuten Leben retten können.

Der Unterricht ist auf die Bedürfnisse des Polizeialltags ausgerichtet. Nicole erklärt, wie wichtig es sei, die Polizei auf einem Niveau zu schulen, welches sie draussen braucht. «Für die Polizei ist es entscheidend, in für sie typischen Situationen richtig zu reagieren und mit Erster Hilfe überbrücken zu können, bis der Rettungsdienst da ist und den Patienten übernimmt.»

**Situationsgerecht handeln**

Im ersten Block der Ausbildung sind die Themen Selbstschutz und das richtige Einschätzen einer Situation zentral. Wo braucht es bei einem Polizeieinsatz zusätzlich den Rettungsdienst? Ein klassi-

scher Fall sei zum Beispiel eine Schlägerei. Die Polizei wird aufgeboten, trifft vor Ort ein und realisiert, dass eine Person eine Blutung am Kopf hat, vielleicht bewusstlos ist. Hier sind Sofortmassnahmen notwendig, bis der Rettungsdienst vor Ort ist. Wichtig ist natürlich auch, das richtige Material im Auto zu haben und zu wissen, wie es eingesetzt wird.

In einem zweiten Block vermittelt Nicole mögliche Krankheitsbilder wie Herzinfarkt, Schlaganfall oder Schädelhirntrauma. In Gruppen spielen die Polizeiaspirantinnen und -aspiranten die praxisrelevanten Szenarien durch. Im abschliessenden Ausbildungsblock lässt Nicole die Teilnehmenden in Fallbeispielen alles nochmals üben, was sie zuvor gelernt haben. Es werden Unklarheiten besprochen und Fähigkeiten vertieft, damit die Polizistinnen und Polizisten fit sind für die Strasse.

**Gegenseitiges Verständnis gestiegen**

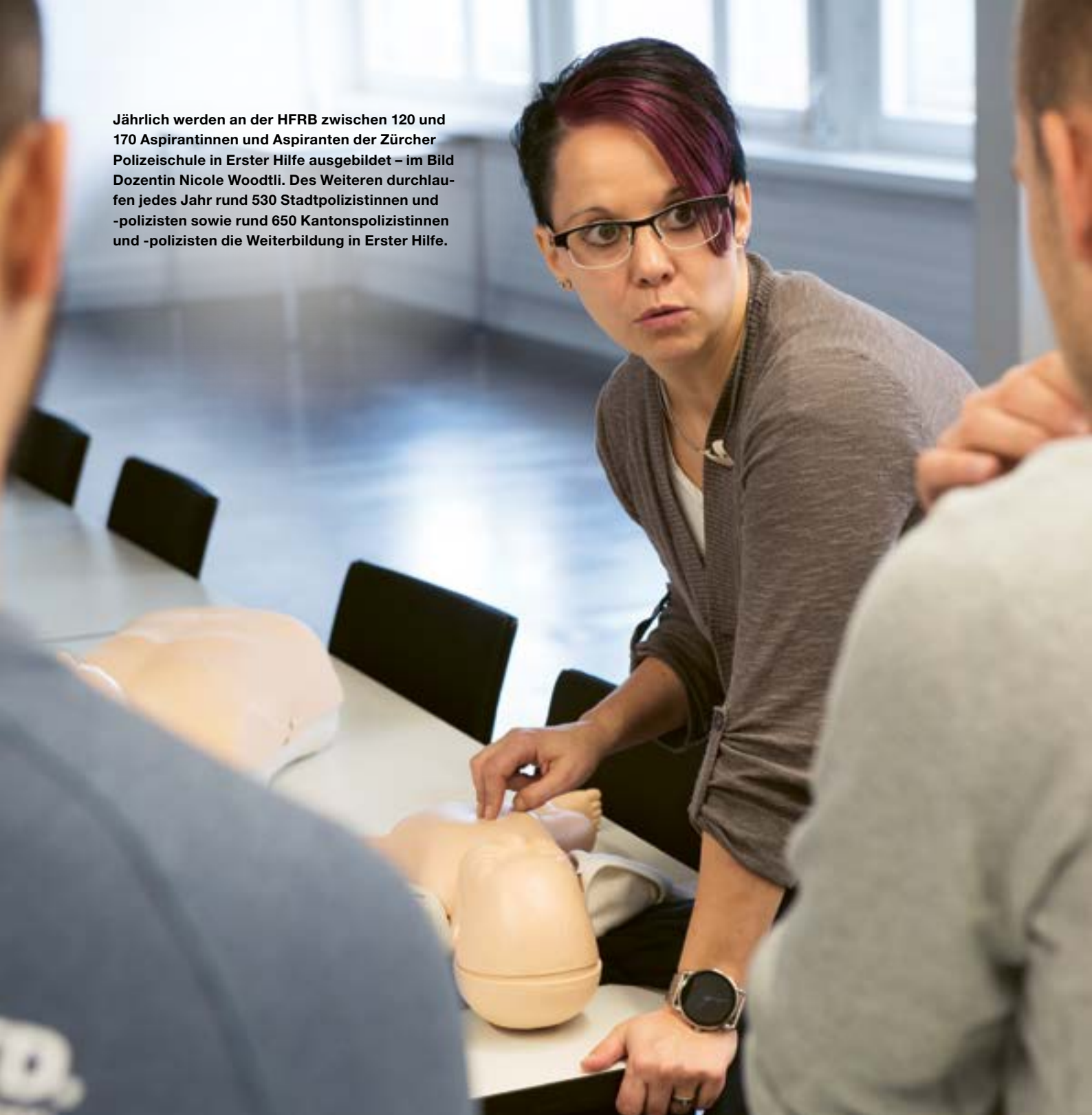
Als Rettungssanitäterin ist Nicole selbst Profi und zeigt den Polizistinnen und Polizisten auf Augenhöhe, was bei einem Einsatz aus Sicht des Rettungsdienstes wichtig ist. Bei Einsätzen ist sie auch schon auf Polizistinnen und Polizisten getroffen,

**DEN POLIZISTINEN UND POLIZISTEN GIBT DIE AUSBILDUNG IN ERSTER HILFE VIEL MEHR SICHERHEIT.**

**AUS- UND WEITERBILDUNGEN FÜR DIE POLIZEI AN DER HFRB**

Die HFRB ist nebst der medizinischen Grundausbildung der Aspirantinnen und Aspiranten der ZHPS auch für die Weiterbildungen in Erster Hilfe bzw. als First Responder bei der Stadtpolizei Zürich und der Kantonspolizei Zürich zuständig. Die Kantonspolizistinnen und -polizisten absolvieren alle zwei Jahre einen Refresher in Erster Hilfe. Für diese Schulungen gehen die HFRB-Dozierenden auf die Stützpunkte der Kantonspolizei. Die Weiterbildungen der Stadtpolizei als First Responder werden an der HFRB durchgeführt. Die Weiterbildungen der beiden Korps unterscheiden sich inhaltlich nur leicht – bei beiden gilt es, die Polizisten darin zu schulen, die Erstversorgung zu übernehmen, bis der Rettungsdienst eintrifft. Die Schulungsinhalte werden zudem immer wieder auf die Bedürfnisse der Korps angepasst. Für die Organisation dieses umfangreichen Aus- und Weiterbildungsangebots ist Alex Hügi zuständig. Der Unterricht selbst wird von Nicole Woodtli und André Baron, beide HFRB-Dozierende, sowie von einem grossen Team von Freelancern aus diversen Rettungsdiensten durchgeführt.

Jährlich werden an der HFRB zwischen 120 und 170 Aspirantinnen und Aspiranten der Zürcher Polizeischule in Erster Hilfe ausgebildet – im Bild Dozentin Nicole Woodtli. Des Weiteren durchlaufen jedes Jahr rund 530 Stadtpolizistinnen und -polizisten sowie rund 650 Kantonspolizistinnen und -polizisten die Weiterbildung in Erster Hilfe.





**Seit die Rettungsprofis der HFRB die Polizei in Erster Hilfe unterrichten, ist das Verständnis auf beiden Seiten gestiegen.**

die sie selbst geschult hat. «Seit wir an der HFRB Polizeiaspirantinnen und -aspiranten in Erster Hilfe ausbilden, ist das Verständnis auf beiden Seiten gestiegen», so Nicole. Früher hätte Nicole nicht verstanden, wieso die Polizei gerade jetzt Fragen stellen müsse, wo doch der Patient aus ihrer Sicht überhaupt noch nicht dazu in der Lage sei. Andersherum fragt heute eine Polizistin, ob sie dem Patienten ein paar Fragen stellen dürfe, und akzeptiert, wenn sie noch ein wenig warten müsse. Den Polizistinnen und Polizisten gebe die Ausbildung viel mehr Sicherheit. Sie wissen, dass sie etwas tun können. Und diese Sicherheit wirkt natürlich auch beruhigend auf die Patienten und die involvierten Personen.

### **Taktische Einsatzmedizin**

Seit diesem Herbst wird an der HFRB neu «Taktische Einsatzmedizin» als weiterer Ausbildungsblock unterrichtet und in die medizinische Grundausbildung der Polizei aufgenommen. Damit wird auf die

vielen Terrormeldungen aus dem nahen Ausland reagiert. Bei der taktischen Einsatzmedizin geht es um aussergewöhnliche Situationen mit erhöhter Bedrohung. Es gibt mehrere lebensgefährlich verletzte Personen, die sich zudem in einer Gefahrenzone befinden. Der Täter ist vielleicht noch da, die Situation ist unklar. In diesen Fällen kommen zum Beispiel Tourniquets zum Einsatz – spezielle Geräte zur Blutstillung, die auch in der Kriegsmedizin eingesetzt werden. Oder es muss ein Druckverband angelegt werden. All dies muss blitzschnell gehen.

Bei der taktischen Einsatzmedizin muss die Polizei Verletzte sowie ihre eigenen Leute aus der Gefahrenzone bringen. Sie muss auch über einen längeren Zeitraum als sonst, die Erste Hilfe übernehmen. Nämlich so lange, bis sie die Lage gesichert hat und der Rettungsdienst sich um die Patienten kümmern kann. Deshalb sind bei der taktischen Einsatzmedizin die Abläufe und Prioritäten anders als in den alltäglichen Situationen. Die Erstversorgung wird auf das Lebenswichtigste reduziert.

Die Polizisten müssen natürlich auch lernen, zu erkennen, wann es sich um eine ausserordentliche Situation handelt und die taktische Einsatzmedizin gilt und wann die Situation eine reguläre ist.

Weil sich Nicole sehr für das Thema «Taktische Einsatzmedizin» interessiert, hat sie im November den Ausbildungslehrgang «Tactical Emergency Casualty Care» (TECC), sprich «Taktische Einsatzmedizin», absolviert. Von diesem Wissen profitiert natürlich nicht nur sie, sondern auch die Polizeiaspirantinnen und -aspiranten, die von ihr ausgebildet werden. ■

**Text: Ingrid Stuker**

**Bilder: Andreas Eggenberger**

## KANTONSPOLIZISTIN LEISTET ERSTE HILFE

Wie sinnvoll und wichtig die Aus- und Weiterbildung in Erster Hilfe ist, erfuhr Kantonspolizistin Angela im letzten März. Sie fuhr mit ihrem Kollegen auf der A3 an einen Unfall heran und musste feststellen, dass der Fahrer bewusstlos und mit einer Schnappatmung hinter dem Steuer sass. Angela reagierte sofort. Sie wies den Kollegen an, den Rettungsdienst aufzubieten, öffnete das Auto, holte den Fahrer heraus und begann mit der Herzdruckmassage sowie der Defibrillation. Kurz darauf spürte Angela, wie der Mann wieder zu atmen begann. Der Rettungsdienst traf ein und übernahm die weitere Behandlung des Patienten. Angela und ihr Kollege hatten richtig reagiert. Der Mann hatte aufgrund eines Herzinfarkts einen Herz-Kreislaufstillstand erlitten, von dem er sich aber rasch erholte, wie sie später erfuhren. Obwohl es Angelas erste Reanimation war, konnte sie ihr gelerntes Wissen abrufen und einsetzen.



## HILFE AUF KUFEN

Bald feiern wir zwei Jubiläen: 2018 das 125-jährige Bestehen der Sanität und 2022 den 100. Geburtstag der Berufsfeuerwehr! Im Vorfeld veröffentlichen wir im «24h» spezielle Entdeckungen aus unserem Bildarchiv.

**125**  
JAHRE  
**SANITÄT**  
im einsatz am puls von zürich

8./9. JUNI 2018 | ZÜRICH HB



Als es im Jahr 1920 um die Anschaffung eines Benzinwagens ging, war der Vorstand des Gesundheitsamtes der Stadt Zürich, gelinde ausgedrückt, zurückhaltend. Dies bekräftigt unter anderem ein Zeitdokument, in dem zu lesen ist: «Auch sollten für die Sanität keine pressanten Fälle mehr existieren, der Patient kann warten, bis er transportiert wird, schliesslich könne man ja nicht mehr als sterben [...]» (Zitiert aus: 50 Jahre Sanitätskorps der Stadt Zürich. 1. Januar 1893 – 1. Januar 1943.)

Ob nun aus Spargründen oder weil diese Benzinwagen dem damaligen Vorstand «viel zu schnell» waren, wirkt diese Aussage aus heutiger Sicht doch mehr als befremdlich, wenn nicht sogar zynisch. Hätte das Gesundheitsamt diese Haltung beibehalten, hätte es 1962/1963 vielleicht während der grossen Seegröfni, als man das hier abgebildete Schneemobil mit Kanadier-Rettungsschlitten zum Transport der Verletzten anschaffen wollte, so getönt: «Wozu die Eile? Ertrinken können sie ja nicht mehr!»

Zum Glück war das aber nicht der Fall. Als im November 1962 eine erste Kältewelle einsetzte, rechnete noch niemand damit, dass bis im Februar

1963 der gesamte Zürichsee zufrieren würde. Genau dies trat aber ein, und der Motorschlitten «Ski-Doo» kam erstmals zum Einsatz. In vier Badeanlagen wurden während 31 Tagen Sanitätsposten eingerichtet. Am 1. Februar 1963 um 12 Uhr wurde der zugefrorene Zürichsee für die Bevölkerung freigegeben, die Absperrungen wurden geöffnet und die Menschen strömten scharenweise aufs Eis. Der See wurde für einen Monat zur riesigen Eisbahn, auf der Eishockey gespielt, Schlittschuh gelaufen, spaziert, ja gar Velo gefahren wurde. Natürlich liessen sich bei all diesen Aktivitäten Unfälle nicht vermeiden. Die Sanität transportierte die Verletzten mit dem Motorschlitten über die Eisfläche.

In den folgenden Jahren setzte die Sanität den Motorschlitten im Winter an den Wochenenden auf dem Uetliberg ein, wo sie zusammen mit dem Samariterverein Wiedikon einen Sanitätsdienst unterhielt. Einen Einsatz auf dem Zürichsee gab es nicht mehr. Und im Jahr 1994 wurde der Motorschlitten ausgemustert. Er blieb der einzige in der bald 125-jährigen Geschichte der Sanität. ■

**Text: Dieter Glatz, Ingrid Stuker**

**Bilder: SRZ**

## Die Feuerpolizei

# AM PULS DER STADTENTWICKLUNG

Oft ist von der Stadtentwicklung im Rahmen der Standortstrategie Schutz & Rettung die Rede. Aber was bedeuten eigentlich Wachstum und Veränderung der Stadt für die Feuerpolizei? Im Interview mit Alain Fuchs, Abteilungsleiter Feuerpolizei bei Schutz & Rettung, klären wir die wichtigsten Fragen.

### **Die Stadt wächst, was bedeutet das für die Feuerpolizei?**

In der Stadt Zürich hat die Anzahl der realisierten Bauprojekte in den letzten Jahren stark zugenommen. Vor allem im Bereich Wohnungs- und Gewerbebau wurden zahlreiche neue Gebäude erstellt. Das bedeutet, dass auch für uns als Feuerpolizei die Zahl der Aufträge zunimmt. Wir begleiten ja nicht nur Bauprojekte, je nach Nutzung kommt danach auch die periodische Gebäudekontrolle hinzu.

### **Welche Tendenzen der Stadtentwicklung wirken sich auf die Feuerpolizei aus?**

Natürlich die Konzentration und Verdichtung auf engen Räumen, sowohl bei Neu- als auch bei Umbauten. Die vorhandenen Flächen und Räume werden maximal ausgenutzt und überbaut. Deutlich merken wir aber auch das hohe Tempo im Bauwesen. Der Termindruck hat für alle Beteiligten zugenommen – Planer, Zulieferer, Ausführende und auch für uns als Vollzugsorgan. Zudem steigt in der Stadt Zürich die Anzahl der Veranstaltungen von Jahr zu Jahr. Auch diese begleiten wir beratend und kontrollierend von der Planung bis zur Realisierung.

### **Welches sind die grössten Herausforderungen für den Brandschutz?**

Bauherren, Planer und Ausführende qualitativ hochstehend zu beraten, ist unser Anspruch an uns selber. Diesem Bedürfnis trotz steigender Anzahl an Aufträgen, hohem Tempo im Bauwesen und knappen personellen Ressourcen gerecht zu werden, ist nicht immer ganz einfach.

### **Benötigt die Feuerpolizei mehr Personal?**

In den letzten Jahren ist die Zahl unserer Mitarbeitenden gleich geblieben. Die Fluktuation aus Pensionierungen und natürlichen Abgängen wurde laufend ausgeglichen. Aktuell sind zwei zusätzliche Stellen für Brandschutzexpertinnen und Brandschutzexperten ab dem 1. Januar 2018

geplant. Sie sind für 2018 budgetiert und vom Stadtrat gutgeheissen, müssen aber noch vom Gemeinderat bewilligt werden.

### **Mit welchen städtischen Behörden hat die Feuerpolizei überwiegend zu tun?**

Am intensivsten arbeiten wir mit dem Amt für Baubewilligungen im Hochbaudepartement (HBD) zusammen. Das ist die zentrale Drehscheibe in der Stadt Zürich, wenn es um das Thema Bauen geht. Weiter arbeiten wir eng mit dem «Umwelt- und Gesundheitsschutz» vom Gesundheits- und Umweltschutzdepartement (GUD) zusammen. Und bei Veranstaltungen ist es die Verwaltungsabteilung der Stadtpolizei Zürich.

### **Wie ist die innerstädtische Zusammenarbeit organisiert und wie funktioniert sie?**

Dazu gibt es definierte Prozesse und Abläufe. Die Zusammenarbeit ist unkompliziert, man kennt sich seit Jahren. Bei Problemen greifen wir zum Telefon und tauschen uns aus oder treffen uns direkt am Objekt. ■

**Text und Interview: Jörg Wanzek**

## ZWEI TYPISCHE BAUPROJEKTE UND IHRE CHARAKTERISTISCHEN THEMEN FÜR DIE FEUERPOLIZEI



**Genossenschaft Kalkbreite**  
Bild: Volker Schopp

einiges bezüglich Brandschutz zu klären hatte. Zum Beispiel wurden neben konventionellen Wohngemeinschaften auch sogenannte Clusterwohnungen gebaut, die aus einzelnen Wohneinheiten bestanden, die zusammen aber einen einzigen Grosshaushalt bildeten. Die gesetzlichen Vorgaben zu Fluchtwegen oder auch zu Brandabschnittsbildungen waren deshalb nicht so einfach umzusetzen. Viele Gespräche mit Eigentümern, Architekten, Fachplanern, aber auch mit der Gebäudeversicherung Kanton Zürich (GVZ) waren nötig, um gemeinsam Lösungen zu finden. Lösungen waren auch im Zusammenhang mit unterschiedlichen Anforderungen zum Minergie-Eco-Standard und zum Brandschutz gefragt – ein Lernprozess für alle Beteiligten. Auch heute wird die Feuerpolizei immer wieder für Beratungen zu Anliegen der Genossenschaft Kalkbreite angefragt. Denn auch wenn der Bau eines Gebäudes abgeschlossen ist, für die Feuerpolizei geht die Arbeit weiter. ■

### **KALKBREITE – DIE MISCHUNG MACHT'S**

[www.kalkbreite.net](http://www.kalkbreite.net)

Das Wohn- und Gewerbehaus Kalkbreite steht seit Sommer 2014 im Dreieck zwischen Seebahngraben, Badener- und Kalkbreitestrasse. Der Neubau ist geprägt von einer äusserst gemischten Nutzung, die von der Genossenschaft Kalkbreite beim Architekturwettbewerb im Jahre 2008 von Anfang an angestrebt wurde.

Die ersten Gespräche für eine Überbauung des Areals fanden Ende der Neunzigerjahre statt. Im Juli 2011 wurde das Neubauprojekt schliesslich bewilligt, der Baubeginn erfolgte im Frühling 2012. Die Idee war, mit neuen Wohnformen gemeinschaftliches Wohnen und Arbeiten zu ermöglichen. Wie das konkret aussehen sollte, war aber noch nicht klar, und so begleitete die Feuerpolizei hier ein Pionierprojekt, bei dem sie



**Zollfreilager**  
Bild: Zeljko Gataric

den verschiedenen Planern, Bau- und Projektleitern zu brandschutztechnischen Fragen sowie die fortlaufende Kontrolle der Ausführung durch die Feuerpolizei. Entsprechend der vielfältigen Nutzungen und Bauweisen stellten sich aus brandschutztechnischer Sicht die unterschiedlichsten Anforderungen. Eine spezielle Lösung musste für die Holzbauten gefunden werden, die direkt an die Hochhäuser anschliessen. Weil die minimalen Brandschutzabstände teilweise unterschritten wurden, kamen als Ersatzmassnahmen verschiedene Brandschutzverglasungen im Bereich der Holzbauten zum Einsatz. Einzelne Baufelder und Teilgebiete waren unterirdisch miteinander verbunden, was ebenfalls spezielle brandschutztechnische Lösungen erforderte. ■

### **ZOLLFREILAGER – EIN GANZES QUARTIER**

[www.freilager-zuerich.ch](http://www.freilager-zuerich.ch)

Das 2016 fertiggestellte Freilager Zürich befindet sich in Zürich Albisrieden. Auf dem ehemaligen Areal des Zollfreilagers ist ein ganzes Quartier entstanden, das aus einer Mischung von historischen Gründerbauten, die mit Wohntagen aufgestockt wurden, und aus Neubauten besteht.

Das Freilager Zürich gehört einem Eigentümer, wurde aber für das Überbauungsprojekt in drei Teilgebiete mit verschiedenen Baufeldern unterteilt. Die Bauprojekte in den einzelnen Teilgebieten wurden von verschiedenen Architektenteams geplant, die jeweils auch verschiedene Brandschutzplaner beizogen. Von aussen wurde das ganze Areal als eine grosse Baustelle gesehen, für sich funktionierten die einzelnen Baufelder aber autonom. Dementsprechend herausfordernd waren der Informationsfluss unter

## Höhenrettungsanlage

## NEUES AMBIENTE IM HOT POT

**Vor einigen Wochen präsentierte sich die Höhenrettungsanlage noch Grau in Grau. Nach einem intensiven und kreativen Einsatz von jungen Künstlern herrscht in der Anlage nun ein spektakuläres Ambiente.**

Das Innere der fensterlosen Höhenrettungsanlage im Hot Pot war bisher nüchtern und eintönig. In Gesprächen mit Kundinnen und Kunden kam deshalb die Idee auf, die Anlage zu verschönern. Simone Eschler, Abteilungsleiterin Betrieb & Restauration an der Höheren Fachschule für Rettungsberufe (HFRB), ging die Idee, dem Hot Pot etwas Farbe zu verpassen, nicht mehr aus dem Kopf. Und wieso nicht in Form eines Graffitis?

Bei ihren Recherchen kam Simone mit der Offenen Jugendarbeit Zürich (OJA) in Kontakt. Dort stiess ihre Idee auf offene Ohren. Die OJA stellte dann den Kontakt zum Künstler Roman Schären her, mit dem sie regelmässig zusammenarbeitet. Roman

war vom Projekt und von der Idee, dieses gemeinsam mit jungen Künstlern umzusetzen, von Anfang an begeistert.

Nach diversen Abklärungen und Vorarbeiten – wie zum Beispiel

dem Einholen der Bewilligung bei Entsorgung & Recycling Zürich (ERZ), auf deren Grundstück der Hot Pot steht – kam das Projekt langsam ins Rollen. Im Juli 2016 besichtigte das Künstlerteam die Anlage erstmals, um sich so ein Bild von den Wänden und Flächen zu machen. Sie fotografierten alles minutiös und erstellten ein Konzept.

Wenig später folgte die erste Skizze: eine Berglandschaft mit diversen SRZ-Motiven. Zu sehen war auch ein Helikopter der Schweizerischen Rettungsflugwacht Rega. Ein passendes Motiv, da die Höhenretter eng mit dieser zusammenarbeiten.

Die gewölbte Form im Inneren der Anlage sowie die grossen und hohen Flächen stellten Roman und sein Team vor eine knifflige Aufgabe. Alles musste gründlich geplant werden. Ein einfaches Gerüst reichte nicht. Man brauchte einen Kran mit einer Teleskop-Hebebühne, um an die Wände heran- und

an diesen hochzukommen. Und es mussten Unmengen von Material beschafft werden: ganze 600 Spraydosen mit insgesamt 60 Litern Farbe in verschiedenen Farbtönen sowie Farbroller und separate Tinte für Details. Das Künstlerteam berechnete das benötigte Material anhand von Erfahrungswerten aus ähnlich grossen Aktionen.

Im August dieses Jahres war es endlich so weit. Die sogenannten Writers gingen ans Werk. Writers sind im Graffitijargon Künstlerinnen und Künstler, die das Writing praktizieren. Teil ihrer Kunst ist es, den eigenen Namen als Basiselement in die Graffitikomposition einzubauen. Nach einer Woche war das Kunstwerk fertig. 40 Prozent der Fläche der Anlage waren besprayed.

Trotz Hebebühne war die Wölbung im Inneren der Anlage eine Herausforderung. «Die Wölbung war aber nicht nur ein Nachteil. Sie änderte zwar den Verlauf der Striche, damit zu spielen hat aber sehr viel Spass gemacht», erzählt einer der Sprayer.

Die jungen Künstler konnten ihrer Kreativität bei diesem Projekt Ausdruck verleihen und haben dabei viel gelernt. Die Höhenretter üben ihre Szenarien künftig in einer farbigen Umgebung. Eine Win-win-Situation für alle Beteiligten. ■

**Text: Marco Colacicco**

**Bilder: Marco Colacicco, Roman Schären**

«DIE WÖLBUNG ÄNDERT DEN VERLAUF DER STRICHE. DAMIT ZU SPIELEN, HAT SPASS GEMACHT, WAR ABER AUCH SEHR HERAUSFORDERND.»

## HÖHENRETTUNGSANLAGE

In der Trainingsanlage im Hot Pot können Absturzsicherung, Höhenarbeit und Höhenrettung geübt werden.

[www.stadt-zuerich.ch/srz-hotpot](http://www.stadt-zuerich.ch/srz-hotpot)



Für die Graffitis in der Höhenrettungsanlage wurden 600 Spraydosen mit insgesamt 60 Liter Farbe verwendet. Die meisten Stellen erreichten die Writers nur mit einer Hebebühne.

# DIE FESTE FEIERN, WIE SIE FALLEN

Das alle zwei Jahre stattfindende SRZ-Mitarbeitendenfest stand dieses Jahr im Zeichen der Roaring Twenties. Im perfekten Ambiente des «Chicago 1928», einer ehemaligen Lagerhalle der ABB, wurde gefeiert, gelacht und getanzt. Viele liessen es sich zudem nicht nehmen und schmissen sich stilecht in den Look der Zwanzigerjahre. Ein echter Hingucker. Ein Fest, das vielen in bester Erinnerung bleiben wird. Genug der Worte, lassen wir doch die Bilder für sich sprechen!





## Flugfeldlöschfahrzeug

# NEUER LÖSCHGIGANT

Seit 2014 hat sich ein Team von SRZ-Spezialisten mit der Beschaffung eines neuen Flugfeldlöschfahrzeugs Z8 auseinandergesetzt, in enger Zusammenarbeit mit dem Hersteller. Diesen Sommer war es dann endlich so weit: Das Fahrzeug traf als erstes seiner Art auf der Wache Flughafen ein.

**Ziel 1**  
SRZ setzt  
Massstäbe



Ereignisse optimal  
bewältigen

Die Fahrzeuge der Berufsfeuerwehr Flughafen müssen sehr hohen Anforderungen genügen, um den Auftrag am Flughafen Zürich erfüllen zu können. So schreibt die Internationale Zivilluftfahrtorganisation (engl. ICAO) für einen Flughafen mit den Gegebenheiten Zürichs vor, dass während des Flugbetriebs auf jedem Punkt der Pisten, der Rollwege und des Vorfelds innerhalb von drei Minuten 32 300 Liter Wasser zur Verfügung stehen müssen. Um diese Leistung erbringen zu können, müssen die Einsatzmittel auf dem neuesten Stand sein.

### Aufwendige Entwicklung

Ein neues Flugfeldlöschfahrzeug kann aber nicht einfach «ab Stange» gekauft werden, es muss frühzeitig bestellt und gemeinsam mit dem Hersteller entwickelt werden. Unter der Leitung des Fahrzeugverantwortlichen Peter Engeli und Peter Burger, Dienstgruppen-Kommandant der Berufsfeuerwehr Flughafen, hat sich ein SRZ-Kernteam seit 2014 in-

tensiv mit der Beschaffung auseinandergesetzt. Während rund zwei Jahren haben sie am ersten Modell getüftelt, gebaut und getestet. Schliesslich sollten allfällige Mängel des ersten Fahrzeugprototyps frühzeitig entdeckt und behoben werden sowie die entsprechenden Erkenntnisse in den Produktionsprozess einfließen. Denn bis 2020 kommen weitere 6 Fahrzeuge hinzu – jedes Jahr zwei weitere.

### Schergewicht

Diesen Sommer übergab der Hersteller das erste Flugfeldlöschfahrzeug an SRZ. Mit 48 Tonnen ist es bis anhin das schwerste SRZ-Einsatzfahrzeug. Sein Wassertank fasst 12 500 Liter, der Schaummittel-tank 1500 Liter und die Löschpumpe weist eine Kapazität von 10 000 Liter pro Minute auf. Länge und Breite sind beim neuen Fahrzeug zwar gleich wie beim alten, das Volumen ist aber insgesamt um einiges grösser (siehe Bild). Der Grund dafür ist der Aufbau des Kastens im hinteren Teil: Beim alten Modell ist der Dachwerfer vorne der höchste Punkt des Fahrzeugs, während das neue Gefährt auf der ganzen Länge um diese Höhe aufgestockt wurde.

Nebst optischen Unterschieden liegen fünfzehn Jahre an technologischer Weiterentwicklung zwischen den beiden Modellen. Der Ausbildungsaufwand hält sich aber dennoch in Grenzen. Mitte Juni erfolgte die Instruktion der Mechaniker und der internen Fahrzeuginstruktoren der Berufsfeuerwehr am Flughafen, seit Juli die Schulung der Schichtmitarbeitenden. Das Fahrzeug wird am 3. Januar 2018 vom Sicherheitsvorsteher Richard Wolff offiziell dem Betrieb übergeben. «Wir freuen uns über den neuen Z8. Die ersten Hätetests bei den Hot-Fire-Trainings hat das Fahrzeug bestanden», so Peter Burger. ■



Oben das bisherige Modell, unten das neue Modell des Flugfeldlöschfahrzeugs Z8 mit grösserem Volumen und Gewicht. Insgesamt ist das neue Fahrzeug 8 Tonnen schwerer, vor allem wegen des neuen Motors, der den neusten EURO-6-Abgasvorschriften entspricht.

Text: Jörg Wanzek  
Bilder: John Feusi



# GEMEINSAM UNTER EINEM DACH

Im Februar 2018 zieht der Rettungsdienst am Flughafen ins Gebäude W8 und teilt sich dieses mit der Berufsfeuerwehr. Das enge Miteinander der beiden Einsatzformationen im Alltag ist für SRZ etwas Neues – und eine Chance, erste Erfahrungen zu sammeln, die in die Umsetzung der Standortstrategie einfließen können.

**Ziel 5**  
SRZ als lernende  
Organisation



SRZ lernt aus Fehlern, erweitert ständig das Wissen und ist effizient aufgestellt

Am 6. Oktober 2017 hat der Verwaltungsrat der Flughafen Zürich AG dem Objektkredit für den Neubau des Gebäudes W22 als gemeinsame Wache für Rettungsdienst (RD) und Berufsfeuerwehr (BF) zugestimmt (siehe «24h», Nr. 30). Die Inbetriebnahme ist für 2020 geplant. Doch näher zusammenrücken werden die Rettungssanitäterinnen, Rettungssanitäter und Feuerwehrleute schon im Februar 2018: Dann wird das bisherige Gebäude W7 der Sanität abgebrochen. Die Mitarbeitenden ziehen um ins bestehende Gebäude W8, das bisher allein von der Berufsfeuerwehr genutzt wurde. Auch die Fahrzeuge des Rettungsdienstes sowie die Retablierungsflächen kommen ins W8.

Um über die gegenseitigen Erwartungen zu sprechen, wurden im Sommer alle Mitarbeitenden von Rettungsdienst und Feuerwehr am Standort Flughafen befragt und ermuntert, Ideen für das Miteinander in der Wache einzureichen.

Die Rückmeldungen wurden von einer Gruppe, bestehend aus Mitarbeitenden des Rettungsdienstes sowie der Berufsfeuerwehr, gesichtet. Diese definierte drei Themenkreise, die weiter bearbeitet werden.

Im Themenkreis «Rechte & Pflichten, Miteinander» geht es um das gegenseitige Verständnis im Rahmen der unterschiedlichen Tagesstrukturen (RD: 12-Stunden-Schicht; BF: 24-Stunden-Schicht). Auch konkrete Reibungspunkte im Alltag sollen vermieden werden. Dazu gehören zum Beispiel eine klare und einfache Signalisation der sauberen und schmutzigen Bereiche oder die klare Regelung, welches Schuhwerk in welchem Gebäudeteil getragen werden muss bzw. darf.

Unter dem Titel «Kantine/Hausdienst» wird festgelegt, wie alle Mitarbeitenden trotz unterschiedlichen Arbeitsrhythmen zu ihrem Frühstück und Znüni kommen – für Futterneid soll es sowohl im über-



Von allen eingereichten Ideen wurden drei prämiert – die Gewinner waren: Christoph Lederer, Andrea Müller und Reto Eberhard

tragenen als auch im wörtlichen Sinn keinen Grund geben. Weiter soll geprüft werden, wie sich Rettungsdienst und Feuerwehr gegenseitig beim Erstellen der Wachordnung unterstützen können.

Drittes, wichtiges Thema ist die «Kommunikation»: Gewisse Fragen werden sich erst nach dem Umzug vom kommenden Februar stellen. Diese sollen unkompliziert von allen eingebracht und besprochen werden können.

Die Mitarbeitenden am Flughafen übernehmen eine Vorreiterrolle und SRZ hat die grosse Chance, als Organisation zu lernen. Denn mit der Umsetzung der Standortstrategie wird sich SRZ schrittweise vom Konzept der «reinen» Feuerwehr- oder Sanitätswachen verabschieden. Künftig sollen an allen Standorten (mit Ausnahme der Wache Zentrum) die Einsatzkräfte von Feuerwehr und Rettungsdienst im Alltag zusammen stationiert sein und arbeiten – hoffentlich ebenso souverän, wie sie bereits heute die Einsätze gemeinsam bewältigen. ■

**Text:** Jenny Oswald  
**Bild:** Daniel Haas

Datawarehouse

# ORDNUNG IM DATEN-DSCHUNGEL

**SRZ generiert eine Fülle von Daten. Alleine aus dem Einsatzleitsystem resultieren jährlich über 130000 Dispositionen und ein Vielfaches von Datensätzen. Um diese für Auswertungen und Analysen nutzen zu können, hat SRZ ein Datawarehouse aufgebaut.**



**Mögliche Visualisierung von Einsätzen. Blau markiert: Wache Triemli, Wache Süd und Wache Zentrum (v.l.)**

Dutzende von Fachapplikationen sind bei SRZ im Einsatz. Die Daten daraus sind in unterschiedlichen Datenbanken gespeichert und können nicht direkt miteinander in Verbindung gebracht werden. Aus dieser Flut von Daten werden Auswertungen und Analysen für die unterschiedlichsten Bedürfnisse erstellt. Das war bis anhin eine aufwendige Sache, denn eine Verknüpfung zwischen den verschiedenen Fachapplikationen fehlte. Deshalb mussten die Daten für die Auswertung aus verschiedenen Systemen gezogen und zusammengefasst werden. Ein mühsamer und zudem fehleranfälliger Prozess. Und genau hier kommt das Datawarehouse ins Spiel.

### DEFINITION DATAWAREHOUSE

Ein Datawarehouse ist eine für Analysezwecke optimierte zentrale Datenbank, die Daten aus mehreren, in der Regel heterogenen Quellen zusammenführt und verdichtet (Wikipedia).

### Konsistenz und Ordnung schaffen

Ein Datawarehouse hat die Aufgabe, Daten aus den verschiedenen Systemen aufzunehmen und aufzubereiten, dass sie konsistent genutzt werden können. Mit dem Aufbau eines gesamtheitlichen Datawarehouse, wird auf diese Weise die Grundlage eines einheitlichen und qualitätsgesicherten Berichtwesens für interne und externe Kunden geschaffen.

Durch die neu zur Verfügung stehenden Berichte können bestehende Prozesse jederzeit und mit aktuellen Daten analysiert werden. Die Resultate reichen von einfachen Informationen, beispielsweise der Anzahl Einsätze des Rettungsdienstes, bis hin zu komplexen Abfragen. Durch die flexiblen und massgeschneiderten Auswertungen werden auch die rückwärtigen Dienste entlastet. Dabei liefert das Datawarehouse nicht nur Zahlen: Auswertungen und Analysen können den jeweiligen Bedürfnissen angepasst werden. Mit interaktiven Tabellen, Diagrammen sowie Heatmaps (siehe Bild), ist es zudem möglich, die Resultate zu visualisieren und zu deuten.

### Datenfluss in der Nacht

Die relevanten Daten werden jede Nacht automatisch kopiert, zueinander normiert und in das Datawarehouse geladen. Zurzeit sind das die Einsatzdispositionen aus der Einsatzleitzentrale. Die Einbindung der Daten aus der Einsatzrapportierung des Rettungsdienstes ist noch in der Testphase. Zu einem späteren Zeitpunkt werden weitere Systeme dem Datawarehouse angeschlossen. Die Möglichkeiten, um in der grossen Datenflut hilfreiche und verständliche Auswertungen zu generieren, sind zahlreich. Das Datawarehouse macht Zusammenhänge sichtbar und hilft SRZ, ihre Dienstleistungen weiter zu optimieren. ■

**Text: Rolf Waldesbühl, Roland Portmann  
Illustration: SRZ**

# 7 FRAGEN

Sieben Fragen an Stadtrat Richard Wolff,  
Vorsteher Sicherheitsdepartement



*Wolff*

**1. SIE BEENDEN DAS JAHR 2017 ERSTMALS ALS SICHERHEITS- ANSTATT ALS POLIZEIVORSTEHER. SIND SIE ZUFRIEDEN MIT DEM NEUEN TITEL?**

Ja, er passt. Als Vorsteher des Sicherheitsdepartements bin ich politisch für ein grundlegendes Gut verantwortlich. Denn erst wenn wir uns sicher fühlen, können wir uns unbeschwert entfalten.

**2. KOMMENDE FIXPUNKTE IM KALENDER 2018?**

Ein Wochenende im Juni ist besonders wichtig für SRZ und mich. Der Rettungsdienst von SRZ feiert am 8./9. Juni sein 125-Jahr-Jubiläum in der Halle des Hauptbahnhofs. Diese tolle Gelegenheit, SRZ-Mitarbeitende und die Bevölkerung zu treffen, werde ich mir nicht entgehen lassen. Am Sonntag, 10. Juni 2018, sagen die Stimmbürgerinnen und Stimmbürger zudem hoffentlich Ja zum neuen Ausbildungszentrum Rohwiesen für Blaulichtorganisationen.

**3. WIESO IST IHNEN DAS PROJEKT EINES NEUEN AUSBILDUNGSZENTRUMS FÜR BLAULICHTORGANISATIONEN WICHTIG?**

Neu lernen Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienst und Zivilschutz am selben Ort. Wer sich aus der Ausbildung kennt, harmoniert auch später im Einsatz. Vom Neubau profitieren alle: Die Bevölkerung weiss sich bei gut ausgebildeten Helferinnen und Helfern in besten Händen. Für unsere Mitarbeitenden ist es wichtig, dass sie ihr Wissen immer wieder auffrischen und üben können - auch für ihre eigene Sicherheit, denn Fehler können in ihrem Job lebensgefährlich sein. Indem wir mehr Ausbildungskapazität bereitstellen, können wir ausserdem den Mangel an ausgebildeten Fachkräften am Arbeitsmarkt entschärfen.

**4. NACH 125 JAHREN BAUT DIE SANITÄT VON SRZ EINE EIGENE ABTEILUNG FÜR VERLEGUNGSDIENSTE AUF. WESHALB UNTERSTÜTZEN SIE DIES POLITISCH?**

Unsere Mitarbeitenden leisten viel für die Bevölkerung in einem sehr anspruchsvollen Job. Eine Nacht auf der Partymeile im Kreis 4 ist für ein Rettungsteam kein Vergnügen. Wir müssen Entlastungsmöglichkeiten schaffen für diejenigen, die vorübergehend oder dauernd keinen Schichtdienst mehr leisten können. Die Verlegungstransporte, die nur am Tag durchgeführt werden, sind ein geeignetes Mittel. Den Mitarbeitenden diese Option anzubieten, ist nur fair und gehört in die Verantwortung der Stadt Zürich als Arbeitgeberin.

**5. DIE ANZAHL EINSÄTZE IM RETTUNGSDIENST STEIGT WEITER AN. ES BRAUCHT ZUSÄTZLICHE PERSONEN AN DER FRONT, ABER AUCH IM RÜCKWÄRTIGEN BEREICH. WIE STEHEN SIE ZU EINEM MITTELFRISTIGEN STELLENAUFBAU?**

Darüber entscheide ich nicht allein. Wir müssen die finanzielle Entwicklung der ganzen Stadt im Blick behalten. Grundsätzlich kann die Politik aber immer einfacher Ja sagen, wenn sich zusätzliche Stellen plausibel begründen lassen, wenn auch Einnahmen damit verbunden sind und wenn die Entwicklung über mehrere Jahre planbar ist.

**6. WIE SCHÄTZEN SIE DIE STIMMUNG FÜR DIE STANDORTSTRATEGIE SCHUTZ & RETTUNG IN DER POLITIK EIN?**

Die Standortstrategie leuchtet den Leuten ein. Die Stadt wächst, in einzelnen Quartieren kommen die Rettungskräfte nicht mehr rasch genug hin, um zu helfen, also braucht es zusätzliche Wachen. Das ist plausibel. Ich spüre einen breiten Support durch alle politischen Parteien.

**7. NUN NOCH DIE GEWISSENSFRAGE: HABEN SIE EINEN GUTEN VORSATZ FÜR 2018?**

Ich möchte vermehrt die Begegnung mit SRZ-Mitarbeitenden suchen. Ich spreche sie heute schon an, wenn es die Situation zulässt, und freue mich über ihren Einsatz und ihre Motivation. Zuletzt habe ich das mit der Feuerwehr erlebt, als bei uns im Quartier ein sehr grosser alter Baum vom Pausenplatz des Schulhauses auf die Strasse krachte und der Verkehr für längere Zeit total gesperrt war. Auch bei Grossanlässen kreuzen sich unsere Wege bereits. Es könnten aber noch mehr Kontakte sein.



Haben Sie Fragen zu einem Thema, die Sie gerne einer Person bei SRZ stellen möchten?  
Dann schicken Sie uns diese bitte per E-Mail an: [kommunikation.srz@zuerich.ch](mailto:kommunikation.srz@zuerich.ch)

Roger Müller

## «ICH WILL DIE MENSCHEN KENNEN»

**Roger Müller, seit 1. April 2015 Seelsorger bei Schutz & Rettung, lebt diesen Grundsatz. Man kann einem Menschen erst helfen, wenn man ihn kennt. Dafür braucht es Zeit. Und man muss hinschauen. Roger Müller macht beides. Daher scheut er auch vor einer grossen Herausforderung nicht zurück. Doch davon später.**

Ich hatte keine Ahnung, wer Roger Müller war, den ich für das Porträt interviewen sollte. Vorsichtshalber schickte ich meine Anfrage per Mail. Prompt kam ein paar Minuten später sein Rückruf, was mich etwas aus dem Konzept brachte. Roger war anfangs eher skeptisch. Er hätte nicht viel zu erzählen und dränge sich nicht gerne in den Vordergrund. Dass das Erste nicht stimmt und er das Zweite nicht nötig hat, wurde mir nicht erst bei der Erwähnung seines Hobbys klar: morbide Krimis!

Roger nahm sich Zeit, und wir sassen ein paar Tage später zusammen. Und so erzählte er. Er könne kurzerzeit am besten entspannen, wenn er sich in die Mordgeschichten aus seinen Alpenkrimis vertiefe. Dass die Protagonisten in den favorisierten Krimis meist Totengräber und Bestatter sind, könnte durchaus

für leichte Irritation sorgen. Wenn der Schauplatz zudem ein Friedhof ist und Beerdigungen schon fast rege stattfinden, wäre ein Hang zur Morbidität nicht zwingend auszuschliessen. Von Toten, die gerade unter die Erde gebracht wurden, die aber anderswo quicklebendig gesehen werden, ganz zu schweigen.

Roger, der seit über zwanzig Jahren Pfarrer ist, lässt all dies aber in einem anderen Licht erscheinen. Wenn er sagt, es habe mit dem Leben zu tun, dann wirkt dies keineswegs befremdend. Er liebe das Beschauliche, das Lokalkolorit der Alpenregionen, die Idylle, wohl wissend, dass sich diese Idylle meist als Illusion entpuppt. Sofern man hinschaut.

Hingeschaut hat Roger auch während seines Theologiepraktikums bei den Sozialwerken Pfarrer Sieber. Das Drogenelend damals auf dem Platzspitz, auch

bekannt als «Needle Park», ist wohl vielen noch in Erinnerung. Im Containerdorf beim Bahnhof Selnau unterstützte Roger die Drogenabhängigen. Sie hatten dort die Möglichkeit, etwas zu essen, zu schlafen und zu reden. Roger erinnert sich an die aufwühlenden Telefonanrufe vieler Eltern, die ihre Kinder suchten und sie dort vermuteten. Das berührte Roger sehr. «Das war happig.»

1994 wurde Roger vor die Entscheidung gestellt, beim Militär entweder mit den üblichen Wiederholungskursen (WK) weiterzumachen oder Armeeseelsorger zu werden. Er entschied sich für Letzteres. Roger war über zwanzig Jahre für unzählige Solda-

ten, aber auch für Offiziere und die Angehörigen da. Soldaten, die nicht weitermachen wollten, aber mussten, suchten unter anderem seine Hilfe. Aber auch für die

**ABSCHALTEN KANN ROGER, WENN ER SICH IN SEINE ALPENKRIMIS VERTIEFT. ER LIEBT DAS LOKALKOLORIT DER ALPEN, DIE IDYLLE, WOHL WISSEND, DASS SICH DIESE MEIST ALS ILLUSION ENTPUPPT.**

privaten und beruflichen Probleme gab es Raum. Roger nahm sich auch dafür Zeit. Es ist das Gegenüber, das ihn interessiert, die Facetten des Menschseins.

Eines Tages stolperte er während seines Dienstes über eine Liste der NATO (North Atlantic Treaty Organization). Die bot eine Weiterbildung für Armeeseelsorge und Psychotraumatologie an. Nicht, dass sich Roger irgendwelche Chancen ausgerechnet hätte. Es interessierte ihn aber, wie es in anderen Armeen lief. Auf die Frage des Ausbildungschefs des Heeres, ob er das wirklich machen wolle, war die Antwort denn auch schlicht: Ja!

Und so sah sich Roger, übrigens als erster Schweizer überhaupt, an einem Montagmorgen, zusammen mit anderen Anwärtern, von einem NATO-Wagen vom Hotel ins NATO-Ausbildungscamp in Oberammergau chauffiert. Für Roger war dies eine

In Roger Müller vereinigen sich drei auf den ersten Blick widersprüchliche Komponenten: die Berufung zum Pfarrer, die Liebe für morbide Krimis und eine Schwäche für schnelle Motorräder.





Roger hat im Mai 2015 Markus Reinhard (SRZ) und seine Frau Astrid beim Brandhaus Winterthur unter freiem Himmel getraut.

spannende Erfahrung, zumal er nebst anderen christlichen Armeeseelsorgern auch auf jüdische, muslimische, ja sogar auf humanistische traf. Im Kurs erfuhren sie von Seelsorgenden und Kriegsärzten, wie man traumatisierte Soldaten, zum Beispiel aus Afghanistan heimkommend, betreuen kann. Eine Problematik, die oft nicht gesehen werden will. Wer hier helfen will, muss hinschauen und braucht Zeit. Diese Zeit öffnete Rogers Horizont enorm.

Seine Vorliebe für morbide Alpenkrimis sehe ich spätestens hier in einem anderen Licht. Es sei der Humor angesichts des Todes, erzählt Roger,

«ES IST DAS GEGENÜBER, DAS MICH INTERESSIERT – DIE FACETTEN DES MENSCHSEINS.»

die Komik einer auf den ersten Blick traurigen Begebenheit, die ihm hilft, den Kopf zu lüften. Bei der Szene, in der dem Bestat-

ter in seiner Nervosität das Mikrophon laut schep-pernd ins offene Grab auf den Sarg fällt, kann ich dem nur noch zustimmen. Das sei eben das Leben. Lachen und Weinen zugleich!

Dem Grundsatz seines Mentors aus der Armeeseel-sorge Rechnung tragend, dass man die Menschen

nur kennenlernt, wenn man sieht, wie sie arbeiten, begleitet Roger immer wieder die Berufsfeuerwehr und den Rettungsdienst während ihrer Schichten. Dieses Engagement stellte ihn ganz am Anfang seiner Zeit als Seelsorger bei SRZ vor eine grosse Herausforderung: die Rutschstange! Er könne ja nicht erwarten, dass bei einem Einsatz alle auf ihn warten würden, bis er via Treppe unten ankäme. Also übte er mit einem Berufsfeuerwehrmann, wie er diese Stange am besten bewältigt. Nicht runterschauen, einen Arm um die Stange, dann ein Bein, und einfach loslassen! Allzu langsam hätte er auch nicht sein dürfen, von oben rutschten ja die Nächsten nach.

Dieser Teil seiner Arbeit gäbe ihm die Möglichkeit, die Menschen kennenzulernen und auch mal «Treppenhausgespräche» zu führen, wenn nicht viel los sei. So bekommt er viel mit, was vielleicht beim ersten Hinschauen übersehen wird. Er könne anders helfen, wenn er die Menschen kenne.

Auf seiner 13-jährigen Ducati Monster S4R in Schwarz kann Roger auch den Kopf frei bekommen. Wenn es die Zeit zulässt, fährt er mit den Ducati Friends Neschwil (DFN) schon seit vielen Jahren kleinere und grössere Touren. Früher hätten sie Kilometer gefressen, seien «geblocht». Heute stehe das Geniessen im Vordergrund. Essen, Trinken, und ganz wichtig: «dumm schnurre». Das gehöre einfach dazu. Auch so lernt man die Menschen mit der Zeit kennen.

Seine Frau Petra und er sind seit neunzehn Jahren verheiratet. Beide arbeiten unregelmässig. Sie nehmen sich daher immer wieder die Zeit, zusammen zu kochen, auch für Gäste. Allerdings hätte er schon lange kein Bœuf braisé mehr gemacht (geschmortes Rindsragout mit klein geschnittenem Gemüse). Auch die Zwetschgenknödel harren noch der Dinge. Kochen braucht eben auch Zeit.

Auch Menschen kennenzulernen, braucht Zeit. Selbst wenn er nicht bei Einsätzen dabei ist, geht Roger regelmässig bei den verschiedenen Wachen vorbei und redet mit den Leuten. So sieht er, was läuft. Vielleicht nicht auf den ersten Blick, aber sicher mit der Zeit! ■

**Text: Ingrid Stuker**

**Bilder: Nayla Dubs, Peter Krup, Christian Kuster**

## Personelles

## WILLKOMMEN UND ALLES GUTE

| NEU BEI SRZ          |  |         |          |
|----------------------|--|---------|----------|
| VORNAME/NAME         | FUNKTION                                   | BEREICH | EINTRITT |
| Livia Beyeler        | Berufserfahrungsjahr                       | SAN     | 01.09.17 |
| Marco Colacicco      | Sachbearbeiter                             | HFRB    | 01.09.17 |
| Nayla Joy Dubs       | Berufserfahrungsjahr                       | K&M     | 01.09.17 |
| Remo Huser           | Fachbearbeiter Einsatzplanung Stadt Zürich | E&P     | 01.09.17 |
| Markus Kopp          | Projektleiter ICT                          | ZD      | 01.09.17 |
| Aurelia Kunz         | HR Fachbearbeiterin                        | HRM     | 01.09.17 |
| Marc Schneider       | Berufserfahrungsjahr                       | FI      | 01.09.17 |
| Stefan Bischof       | Rettungssanitäter                          | SAN     | 01.10.17 |
| Jürg Egli            | Abteilungsleiter Immobilien                | ZD      | 01.10.17 |
| Danja Faden          | Calltakerin                                | E&P     | 01.10.17 |
| Jana Goutziomitros   | Logistikerin                               | ZD      | 01.10.17 |
| Nicole Hasler        | Rettungssanitäterin                        | SAN     | 01.10.17 |
| Kim Jennifer Krijnen | Rettungssanitäterin                        | SAN     | 01.10.17 |
| Isabella Müller      | Rettungssanitäterin                        | SAN     | 01.10.17 |
| Eliane Schlegel      | Kommunikationsfachfrau                     | K&M     | 01.10.17 |
| Thomas Elz           | ICT-Administrator & Projektleiter          | ZD      | 01.11.17 |
| Désirée Peter        | Assistentin                                | ZD      | 01.11.17 |
| Janine Weiss         | Calltakerin                                | E&P     | 01.11.17 |

| PENSIONIERUNGEN |            |           |          |          |
|-----------------|------------|-----------|----------|----------|
| VORNAME/NAME    | FUNKTION   | ABTEILUNG | EINTRITT | AUSTRITT |
| Mario Iunco     | Logistiker | Material  | 01.06.07 | 30.09.17 |

#### JUBILÄEN – 250 JAHRE HABEN SICH DIESE MITARBEITENDEN ZUSAMMEN FÜR SRZ EINGESETZT

Rudolf Walther (40), Peter Meier (35), Christian Meili (30), Hansueli Wittweiler (30), Ulrich Lüber (25), Gret Schwarber-Wihler (25), Andreas Roth (20), Diana Schweizer (15), Flavia Bütler (10), Denise Grandgirard (10), Nadine Jantschgi (10)

| GRADIERUNGEN    |          |          |   |          |
|-----------------|----------|----------|---|----------|
| VORNAME/NAME    | GRAD ALT | GRAD NEU | FUNKTION                                      | DATUM    |
| Remo Gisler     | Lt       | Oblt     | TL Administration Feuerwehr & Zivilschutz     | 01.09.17 |
| René Birrfelder | Lt       | Oblt     | FB Fort- und Weiterbildung                    | 01.10.17 |
| Flavia Bütler   | Lt       | Hptm     | AL Vertragsgemeinden & Partnerrettungsdienste | 01.11.17 |

## Das Einmaleins der Dienstleistungsorientierung

# FREUDE AM MENSCHEN

An der Kaderveranstaltung vom September liess Ildikó Glück, Training & Quality Managerin bei Dolder Hotel AG, die Teilnehmenden einen Blick hinter die Kulissen des «Gastgebers der Luxusklasse» werfen. Was das mit SRZ zu tun hat, lesen Sie im Interview mit Ildikó Glück und Michael Schumann, Bereichsleiter Sanität bei SRZ.

### **Was hat Sie bewogen, sich mit dem Thema Dienstleistung zu befassen?**

ILDIKÓ GLÜCK (IG): Es gibt nicht so viele Geheimnisse für eine gelungene Dienstleistung: Freundlichkeit, Offenheit und Interesse für Gäste sind doch Grundpfeiler im Service. Und trotzdem gibt es viele Beispiele, wo dies eben alles nicht gelingt. Mich hat immer interessiert, warum dies im beruflichen Alltag so schwer umzusetzen ist. Ich persönlich bin überzeugt davon, dass wir uns in der Dienstleistung ehrlich mit dem «Warum» auseinandersetzen müssen, um den Gesamtzusammenhang zu erkennen.

MICHAEL SCHUMANN (MS): SRZ ist ein Dienstleistungsunternehmen. Zwar verfügen wir bei einigen Dienstleistungen über ein Monopol, zum Beispiel bei der Feuerpolizei, in anderen Bereichen stehen wir aber in Konkurrenz zu anderen Anbietern, so etwa bei der Sanität. Um auf dem Markt erfolgreich zu sein, ist eine ausgeprägte Dienstleistungsorientierung entscheidend. Denn Kunden bewerten unsere Arbeit meist nicht fachlich, sondern nach der Art und Weise unseres Auftretens.

### **Was ist für Sie die Grundlage für eine erfolgreiche Dienstleistung?**

IG: Entscheidend für den Erfolg des Dolder Grand ist unsere Leidenschaft, jederzeit eine aussergewöhnliche Dienstleistung zu erbringen. Um das zu erreichen, braucht es eine Vision, klare Strukturen, welche konstante Qualität sicherstellen, doch vor allem natürlich unsere Mitarbeitenden.

### **Funktioniert SRZ ähnlich wie das Dolder Grand?**

MS: Auf den ersten Blick haben das Dolder Grand und SRZ vielleicht wenig gemein. In der Hotellerie geht es um Kundenbindung. SRZ möchte natürlich nicht, dass Patienten zu Stammkunden werden. Dennoch gibt es einen gemeinsamen Nenner. Wir möchten zum Beispiel, dass uns ein Spital für seine Patiententransporte als kompetenten und verlässlichen Partner wahrnimmt. Und auch bei uns liegt der Schlüssel zu einer erfolgreichen Dienstleistung in erster Linie bei unseren Mitarbeitenden – jede Einzelne und jeder Einzelne trägt im direkten Kundenkontakt oder mit einer guten Serviceleistung in den rückwärtigen Diensten zum guten Image von SRZ bei.



Alle Mitarbeitenden tragen mit einer guten und kundenorientierten Serviceleistung zum Image von SRZ bei.

### **Wie hauchen Sie Visionen Leben ein?**

IG: Wir haben zum Beispiel den Leitsatz «Persönlichkeit erleben». Was heisst das nun aber konkret? Uns ist wichtig, dass das alle verstehen und leben. Deshalb ist dies ein zentrales Thema in den Einführungskursen für unsere neuen Mitarbeitenden. Dort wird mit praktischen Beispielen vermittelt, wie bestimmte Probleme im Dolder Grand gelöst werden können und was von den Mitarbeitenden erwartet wird. Hinzu kommen fachlich relevante Weiterbildungsprogramme, Austauschplattformen, E-Learning und vieles mehr.

MS: In unserer Mission steht unter anderem: «Wir erfüllen unsere Aufträge kompetent und kundenorientiert.» Seit 2014 haben wir das Thema der



Dienstleistungsorientierung darum fix in die obligatorische Kaderausbildung eingebaut – einen ganzen Tag widmen wir diesem Thema. Regelmässige Weiterbildungen führen immer wieder zu angeregten Diskussionen.

### ***Sind Struktur und Qualität und der Leitsatz «Persönlichkeit erleben» nicht Gegensätze?***

IG: Wir haben sehr viele Standards, um Struktur und Qualität sicherzustellen. Das sind messbare Grössen, die teils intern, teils extern vorgegeben werden. Nehmen wir das Beispiel Check-in: Es gibt Vorgaben, was genau der Gast gefragt werden muss. «Persönlichkeit erleben» bedeutet nichts anderes, als dass wir als Vorgesetzte die Mitarbeitenden befähigen müssen, den Mut zu haben, im richtigen Moment den Standard auch mal wegzulassen, dem eigenen Gefühl zu vertrauen. Einem müden Gast beim Check-in stellt man nicht alle Standardfragen, sondern bietet Unterstützung für einen späteren Zeitpunkt an. Für die Mitarbeitenden ist dies aber ein Balanceakt: die Dienstleistung persönlich zu gestalten und gleichzeitig Standards möglichst einzuhalten.

MS: Dienstleistungsorientierung kann man nicht «befehlen». Der Betrieb muss passende Rahmenbedingungen zur Verfügung stellen und das Wichtigste: Die Mitarbeitenden müssen eine entsprechende Haltung mitbringen. Es muss ihnen Freude bereiten, sich der Anliegen der Kunden anzunehmen, Erwartungen zu erfüllen und Verantwortung zu übernehmen!

### ***Dürfen Mitarbeitende keine schlechten Tage haben?***

IG: Wir versuchen, ein motivierendes Umfeld zu gestalten und die Mitarbeitenden aktiv miteinzubeziehen. Die innere Haltung und Motivation liegt aber letztlich in der Hand der Mitarbeitenden. Manche denken vielleicht: «Menschen sind doch keine Maschinen.» Natürlich nicht, aber in unserer Branche braucht es die Fähigkeit, über schwierige Momente hinwegzukommen, das ist unser Beruf. Deshalb muss der Bühnenauftritt jederzeit stimmen.

MS: Es hilft, sich in die Kundensicht zu versetzen: Wenn ich eine Dienstleistung in Anspruch nehme, möchte ich auch nicht, dass der Dienstleister schlechte Laune verbreitet, weil er leider gerade einen schlechten Tag hat. Dafür hätte ich als Kunde

wohl wenig Verständnis, denn schliesslich bezahle ich ja für die Dienstleistung.

### ***Unterscheiden Sie im Dolder Grand zwischen externen und internen Kunden?***

IG: Unsere Gäste erwarten individuellen Service, Zugehörigkeit und Exklusivität. Die internen Kunden – also unsere Arbeitskollegen – erwarten praktisch dasselbe. In Stresssituationen kann es vorkommen, dass man sich für die internen Kunden nicht genügend Zeit nimmt. Ich persönlich finde das nicht richtig. Hier geht es auch um eine Vorbildfunktion: Ich kann nicht erwarten, dass Mitarbeitende operativ immer achtsam und freundlich sind, es aber selbst nicht sein. Wir versuchen deshalb auch, untereinander nicht einfach Nein zu sagen, sondern eine Lösung zu finden.

MS: Auch bei uns gilt: Es braucht die interne Kundenorientierung für eine wirkungsvolle externe Kundenorientierung. Das ist tatsächlich eine Herausforderung. Teilweise stehen wir uns mit zu komplizierten oder umständlichen Prozessen noch selber im Weg – die Gefahr besteht, dass unsere Kunden das spüren. Daran müssen wir noch arbeiten und dabei spielt die Vorbildfunktion der Vorgesetzten eine wichtige Rolle.

### ***Es ist oft von der Extrameile in der Dienstleistung die Rede – was ist damit gemeint?***

IG: Ja genau, wir reden dabei von persönlichen Momenten, von dem, was die Erwartungen des Gastes übertrifft, vom Wow-Effekt. Solche Momente rufen das Bedürfnis nach Wiederholung und Bindung hervor. Zum Beispiel der Gast, bei dem ein Mitarbeiter, der dessen Auto eigentlich nur parken sollte, den Reifendruck des Autos überprüfte und das Auto waschen liess – der Gast war völlig überrascht.

MS: Es braucht gar nicht viel! Die Extrameile ist nichts Grosses: Es ist etwas Einfaches, Unerwartetes und Persönliches, das in diesem Moment spontan passt. So besteht auch nicht die Gefahr, dass die Extrameile zum erwarteten Standard wird. Die Wirkung ist aber gross: Die Kunden sind begeistert und die Mitarbeitenden mit Freude an der Arbeit. ■

**Interview: Monika Keller**  
**Bild: SRZ**

# IMPRESSIONEN

Liebevolle Handarbeit: Die Berufsfeuerwehr hat eine antike Leiter aus Holz restauriert, die im wahrsten Sinne des Wortes nur mit echten Pferdestärken zum Einsatzort gelangte.



Omnes Vigiles: Gegen 200 Angehörige der Milizfeuerwehr von SRZ trainierten Anfang November den Ernstfall in verschiedenen Szenarien.



Operation «Feuerkiste»: Eine Delegation der Berufsfeuerwehr der Wache Flughafen nahm am 1. Internationalen Feuerwehr-Seifenkistenrennen teil. Mit dem nachgebauten Flugfeldlöschfahrzeug Z8 waren sie zwar nicht die Schnellsten im Wettbewerb, belegten jedoch in der Kategorie «Originalität» den hervorragenden 2. Platz.



Herzliche Gratulation: Im Oktober durften 11 Rettungsanwärterinnen und 10 Rettungsanwärter der Klasse 2014H ihr wohlverdientes Diplom entgegennehmen.

Toby erzählt

## GERETTETER HIMMELSSZAUBER

Der 1. August war gerade vorbei. Einmal mehr hatten Tonnen von Feuerwerk den Schweizer Nachthimmel erhellt. Die Fest- und Feuerwerklaune war aber noch lange nicht gebrochen. Die Stadt Lausanne plante für das kommende Wochenende ein grosses Fest, selbstverständlich mit imposantem Feuerwerk.

Für das Himmelspektakel in der Romandie wurde eine Spezialfirma aus der Region Zürich beauftragt. In ihrem Kleinlaster transportierte sie eine explosive Fracht: mehrere hundert Kilogramm Sprengstoff, Zünder und Treibsätze. Und ausgerechnet dieser Laster mit Anhänger geriet aus unklaren Gründen auf der A3 in Richtung Zürich derart ins Schlingern, dass schliesslich die Schwerkraft siegte. Er kam auf der Seite liegend abrupt zum Stillstand und verbreitete eine gespenstisch-explosive Ruhe.

Für diesen Autobahnabschnitt wäre eigentlich die Stützpunktfeuerwehr Horgen zuständig. Wegen der explosiven Ladung wurde jedoch zusätzlich der Chemiezug der Berufsfeuerwehr von Schutz & Rettung aufgeboden. Die Horgener wurden mit der nicht minder komplexen Verkehrsumleitung beauftragt.

Die Experten der Feuerwerksfirma versicherten zwar, dass die Ladung gut verpackt und ungefährlich sei. Dennoch ordnete die Polizei einen angemessenen Brandschutz an. Verständlich, denn wenn diese Ladung hochgehen würde, wäre in der näheren Umgebung wohl kein Stein auf dem anderen geblieben.

Die Autobahn war bereits gesperrt, so hatten wir genügend Platz, um den sogenannten «grossen dreifachen Brandschutz» aufzubauen. Dreifach heisst, je eine Wasser-, eine Pulver- und eine Schaumleitung. Die Idee dahinter: Für fast jede Art von möglichem Brand ist unmittelbar ein geeignetes Löschmittel zur Hand.

Während wir den Brandschutz gewährleisten, untersuchten die Unfallermittler und Sprengstoffspezialisten der Kantonspolizei Zürich das Wrack mitsamt der gefährlichen Ladung. Erst als sie als sicher eingestuft wurde, konnte mit dem Umladen auf ein Ersatzfahrzeug begonnen und eine Fahrspur für den Verkehr wieder freigegeben werden. Wir ersetzten derweil unseren «grossen Brandschutz» mit einem kleinen, sprich: Aus den Leitungen wurden Handfeuerlöscher.

Damit das Feuerwerk noch rechtzeitig in Lausanne ankam, wurde es möglichst rasch umgeladen. Für die Bergung des Fahrzeugs und des Anhängers sowie zur Reinigung der Fahrbahn brauchten wir allerdings etwas länger. Insgesamt waren wir mehrere Stunden bei guten 30 Grad auf der Autobahn im Einsatz. In der Brandschutzbekleidung hiess das Sauna inklusive. Der Verkehr lag still in dieser Zeit. Wer sich zwischen der letzten Ausfahrt und der Unfallstelle befand, brauchte viel Geduld.

Ich freute mich am Abend auf die kalte Dusche und genoss später via YouTube das Feuerwerk in Lausanne. Genauso die Festbesucher vor Ort, von denen an diesem Abend viele «Quel feu d'artifice!» gejubelt haben – nichts ahnend, dass ihr Himmelszauber beinahe schon auf der A3 in die Luft gegangen wäre. ■

**Toby Merkli, Berufsretter bei Schutz & Rettung**

Blog Einsatzgeschichten:

[www.stadt-zuerich.ch/srz-blog-einsatzgeschichten](http://www.stadt-zuerich.ch/srz-blog-einsatzgeschichten)



#### **Impressum**

24h – Mitarbeitendenmagazin  
von Schutz & Rettung Zürich,  
erscheint viermal pro Jahr

#### **Herausgeber**

Stadt Zürich  
Schutz & Rettung  
Postfach  
8036 Zürich  
Tel. 044 411 21 12  
kommunikation.srz@zuerich.ch  
www.stadt-zuerich.ch/srz  
 facebook.com/SchutzRettungZH  
 twitter.com/SchutzRettungZH

#### **Redaktion**

Ivo Bähni (Chefredaktion),  
Christina Cassina, Urs Eberle,  
Monika Keller, Roland Portmann,  
Eliane Schlegel, Ingrid Stuker,  
Jörg Wanzek

#### **Auflage**

2400 Exemplare

#### **Druck**

Staffel Medien AG, Zürich

#### **Konzept und Gestaltung**

WERBEANSTALT Schweiz AG, Zürich